Guía rápida para solicitudes de reparación

EL TELÉFONO TIENE CORTA DURACIÓN DE BATERÍA	
1	¿La batería es original?
NO	Orange le recomienda el uso de baterías originales. Las baterías no originales pueden invalidar la garantía.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿Tiene opciones activadas que no usa habitualmente? Chequear Bluetooth, GPS…
NO	Seguir al punto 3.
SÍ	Le recomendamos que desactive el Bluetooth, GPS y cierre programas innecesarios. El consumo de batería depende mucho del uso del teléfono. Si realiza muchas llamadas al día, será necesario cargar el móvil frecuentemente.
3	¿La iluminación de la pantalla o del teclado está al máximo?
NO	Seguir al punto 4.
SÍ	Todos los teléfonos permiten configurar el brillo de la pantalla y la duración de la iluminación. Modificando dichos valores se puede optimizar el consumo de batería (sobre todo en terminales con pantalla de varias pulgadas).
4	¿La batería tiene varios meses desde la fecha de compra?
NO	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono junto con la batería a reparar.
SÍ	Las baterías que se usan en cualquier móvil tienen una capacidad máxima en el momento de compra. Tras muchos ciclos de carga, es recomendable adquirir una nueva sobre todo si se observa una menor duración a la habitual.

COBERTURA	
1	¿La barra de antena está baja cuando el cliente usa el teléfono en interiores o tapa la antena con la mano?
NO	Seguir al punto 2.
SÍ	La calidad de la señal puede mejorar apreciablemente si no tapa constantemente la zona de la antena del teléfono con la mano o si el teléfono se utiliza en una zona libre de obstáculos (ventana, exteriores). Verifique la posición de la antena en el manual de usuario o en el plástico protector de la trasera del equipo nuevo y es recomendable que no la tape.
2	Habitualmente, ¿la cobertura en la zona donde vive es baja?
NO	Seguir al punto 3.
SÍ	Dependiendo de la cercanía a una antena de red, el nivel de cobertura puede variar. Puede cambiar el modo de red (900/1800, 3G) para comprobar cuál es el punto óptimo. También es muy útil comparar con otros teléfonos en la misma zona (siempre que estén configurados en la misma banda).
3	¿Otros teléfonos probados en la misma zona y en la misma banda de frecuencias presentan incidencias?
NO	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar. Indique detalladamente qué le ocurre al equipo y en qué situaciones.
SÍ	Compruebe que la zona dispone de cobertura suficiente.

EL TELÉFONO NO CARGA	
1	¿La batería y el cargador son originales?
NO	Orange recomienda exclusivamente el uso de accesorios originales. Los accesorios no originales pueden invalidar la garantía.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿La batería está completamente descargada?
NO	Seguir al punto 3.
SÍ	Cuando una batería tiene un nivel de carga muy bajo, necesita más tiempo para comenzar a cargar y encender (varias horas).
3	¿La batería no se carga correctamente o el teléfono se apaga solo?
NO	Seguir al punto 4.
SÍ	Limpie los contactos de carga del teléfono y de la batería con un paño suave.

Guía rápida para solicitudes de reparación

4	Pruebe el cargador en otro teléfono. ¿La barra de batería se mueve?
NO	Seguir al punto 5.
SÍ	El cargador funciona correctamente. Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar (no es necesario enviar el cargador).
5	¿El teléfono del cliente carga correctamente con un cargador nuevo?
NO	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar junto con el cargador.
SÍ	El cargador está defectuoso. Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el cargador a reparar. En la orden de reparación que se cree debe indicar el imei del teléfono aunque este no se envíe.
EL TELÉFONO NO SE PUEDE CONECTAR AL ORDENADOR	
1	¿Ha instalado la versión de PC Studio adecuada en su ordenador?
NO	En nuestra web empresas.orange.es > Información Orange > Servicio Postventa > encontrará el software y drivers actualizados para cada modelo. Es muy importante comprobar este punto y si es necesario desinstalar las versiones de PC Studio antiguas.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿El teléfono está configurado correctamente para conectarse?
NO	En el menú de ajustes suele haber una opción para seleccionar el tipo de conexión al programa de sincronización del fabricante. También debe asegurarse de que el teléfono está inactivo (en la pantalla principal) cuando se conecta.
SÍ	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono y cable de datos a reparar.
BLUETOOTH	
1	Entre en el menú de configuración y verifique si el Bluetooth está encendido y con visibilidad activada.
NO	En muchos casos, los fallos de Bluetooth se pueden solucionar con la correcta configuración del móvil. Verifique paso a paso.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	Busque dispositivos. ¿Aparecen?
NO	Si el móvil no encuentra dispositivos o da error al activar el Bluetooth, acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
SÍ	Seguir al punto 3.
3	Con otro teléfono que funcione correctamente, realice una transferencia de un archivo. ¿Es posible?
NO	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el móvil a reparar.
SÍ	El Bluetooth funciona correctamente. Revise que el otro dispositivo utilizado sea compatible con el teléfono. También debe verificar que el teléfono soporta el servicio Bluetooth que quiere utilizar (SIM remota, A2DP…).
FALLOS EN TRÁFICO DE DATOS	
1	Abra el explorador de Internet y entre en una web de prueba. ¿Funciona?
NO	Seguir al punto 2.
SÍ	El teléfono funciona correctamente. Verifique si está desactivado el tráfico de datos con su operador.
2	¿La configuración WAP/de acceso a Internet es correcta?
NO	Cambie los ajustes a los indicados por el operador.
SÍ	Seguir al punto 3.
3	¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería…).
NO	El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G.
SÍ	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
LECTURA DE LA TARJETA SIM	
1	El teléfono muestra el mensaje “Insertar tarjeta SIM”.
NO	Seguir al punto 2.

Guía rápida para solicitudes de reparación

SÍ	Apague el teléfono, retire la batería, vuelva a colocarla y encienda el teléfono de nuevo.
2	Usa una tarjeta SIM de prueba y enciende el teléfono. ¿Funciona correctamente?
NO	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
SÍ	Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpie cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, le recomendamos que realice un duplicado de tarjeta SIM. La tarjeta SIM del cliente está defectuosa y necesita un duplicado.
FALLOS EN EL ENVÍO DE SMS	
1	Revise si parpadea el icono de mensajes.
NO	Seguir al punto 2.
SÍ	Debe borrar los mensajes almacenados.
2	Compruebe si el teléfono está configurado correctamente para el envío y recepción de SMS.
NO	Para enviar mensajes, es preciso que el teléfono esté configurado correctamente. Compruebe en el apartado “Ajustes SMS” si aparecen estos registros: Número del centro de servicios +34656000311 y Tipo de acceso a los mensajes de texto: GSM O TEXTO. En caso negativo, actívelos.
SÍ	Seguir al punto 3.
3	Usa una tarjeta SIM de prueba y enciende el teléfono. ¿Funciona correctamente?
NO	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
SÍ	Si el teléfono funciona con otra tarjeta SIM, limpie cuidadosamente los conectores de la tarjeta con una goma de borrar. Si el problema persiste, le recomendamos que realice un duplicado de la tarjeta SIM. La tarjeta SIM está defectuosa y necesita un duplicado. Acérquese a un punto de venta Orange para que realicen el duplicado de tarjeta.
FALLO EN EL SERVICIO DE INTERNET Y MMS	
1	¿Tiene contratado este servicio?
NO	Contacte con atención al cliente marcando el 470 desde su móvil para suscribirse al servicio.
SÍ	Seguir al punto 2.
2	¿El modo de red del equipo es el correcto (2G/3G)? Segunda o tercera generación; es esta última la que le permite servicios asociados para voz y datos (descargar programas, e-mail, mensajería…).
NO	El tráfico de datos es más rápido en zonas con cobertura 3G.
SÍ	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.
IMPOSIBILIDAD DE VER LAS FOTOS QUE LE ENVÍAN	
1	Compruebe la memoria disponible en el teléfono. ¿La tiene llena?
NO	Seguir punto 2.
SÍ	Elimine documentos.
2	Revise la solución de la foto que desea visualizar y la resolución de la pantalla de su teléfono móvil. ¿Son compatibles?
NO	Si el teléfono dispone de la función de Edición de Imágenes, puede cambiar la resolución de la misma para intentar ajustarla.
SÍ	Acérquese a un punto de venta Orange que tenga servicio de postventa para que envíen el teléfono a reparar.